

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perbankan Syariah di Indonesia merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dalam sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip islami. Sistem-sistem yang dioperasikan dalam bank syariah seperti adanya bagi hasil mampu memberikan kemudahan dan menguntungkan masyarakat maupun bank, serta mengutamakan keadilan saat bertransaksi, investasi yang baik, mengutamakan kebersamaan, dan menghindari hal-hal negatif yang ada dalam transaksi keuangan. Menyediakan layanan jasa dan dapat diminati oleh seluruh golongan masyarakat tanpa terkecuali.

Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah di Indonesia maka diperlukan sebuah strategi untuk memikat masyarakat supaya berminat beralih ke jasa bank syariah. Banyak strategi yang bisa dilakukan oleh bank syariah guna menarik para nasabah dan menentukan keberhasilan sebuah perusahaan perbankan, salah satunya ialah dengan program mengembangkan pelayanan yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia (insani) perusahaan yang mumpuni serta penyedia informasi yang bisa mencukupi kebutuhan pelanggan/ nasabah serta menyediakan produk/ jasa yang baik dan terstruktur dalam bank syariah, tanpa menghilangkan prinsip-prinsip syariah. Sumber daya insani sebuah perusahaan memiliki peran penting untuk membantu perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Setiap organisasi termasuk perbankan syariah memiliki aturan atau konsep masing-masing yang telah dipertimbangkan. Aturan dan konsep tersebut telah terstruktur dengan baik dan mampu melancarkan proses untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Suatu organisasi akan dikatakan berjalan dengan baik apabila ada sebuah alat untuk mengaturnya atau yang lebih sering dikenal dengan sebuah manajemen. Sebuah manajemen sangat memiliki pengaruh yang sangat penting dalam membantu sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang akan dicapai. Manajemen mampu membuat sebuah organisasi menjadi lebih terkontrol dan terkendali sesuai dengan konsep yang telah ditentukan berdasarkan tujuan sebuah organisasi tersebut.

Salah satu penentu dari keberhasilan perusahaan dalam mencapai target yang diinginkan adalah pengelolaan sumber daya insaninya. Apabila suatu organisasi memiliki pengelolaan manajemen sumber daya insani yang baik dan profesional, maka diharapkan sumber daya insani dapat bekerja secara efisien, efektif, dan produktif. Manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Karena satu manusia tidak sama dengan yang lainnya, manusia dilahirkan dengan seribu satu masalah yang unik, kompleks, pelik untuk dipahami. Jika dibandingkan dengan mesin atau alat kerja lainnya manusia tidak semudah itu untuk diperbaiki apabila terjadi masalah. Sehingga dalam hal ini masalah yang terjadi pada Sumber Daya insani memerlukan keahlian untuk mengatasinya.

Dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkenaan dengan Sumber Daya Manusia. Peran manajemen islami sumber daya manusia menfokuskan dalam pengembangan, kreativitas sikap/ *skil* dan pendidikan seorang karywan yang mempengaruhi sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan diterapkannya manajemen islam sumber daya manusia diharapkan mampu menjalin hubungan yang baik dan harmonis antara karyawan dan organisasi/ perusahaan .

Kegiatan-kegiatan pelatihan dan pengembangan menghasilkan deviden pada karyawan maupun perusahaan, seperti keahlian dan keterampilan yang pada akhirnya dapat menjadi aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi. Dengan progam pelatihan maka menambah kemampuan karyawan serta begitu pula untuk organisasi/ perusahaan. Keunggulan sebuah progam pelatihan bisa didapatkan pada saat selama karirnya dan bisa juga dikarirnya yang akan datang. Sebaliknya sebuah pengembangan mampu meningkatkan rasa tanggung jawab seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Progam pelatihan dan juga pengembngan sumberdaya manusia harus mendapat dukungan penuh dari manajemen puncak dalam sebuah organisasi. Dukungan ini harus bersifat konkrit dan perlu dikomunikasikan kepada seluruh bagian organisasi, selanjutnya dukungan itu harus diwujudkan dengan sumber daya yang memadai untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alvabeta, 2010), h. 157.

Sumber daya manusia (insani) yang baik dan terlatih bisa dididik guna mewujudkan visi misi sebuah perusahaan begitu pula dalam perbankan syariah.<sup>2</sup> Sumber daya manusia unggul merupakan sumber daya manusia yang mampu berkompetitif dengan didasari kemampuan inovatif dan kreatif serta selalu bersemangat. Karyawan yang memiliki kemampuan-kemampuan tersebut maka akan memiliki karakteristik yang baik dan efektif dalam mengerjakan pekerjaannya.

Bank Syariah Mandiri memiliki program pelatihan serta pendidikan yang baik. Yang menjadi kunci guna menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja Bank Syariah Mandiri (BSM) ialah dengan mengembangkan serta melakukan program pendidikan untuk karyawan secara berkelanjutan. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri mampu menumbuhkan kembangkan budaya pembelajaran dengan berkelanjutan dan fasilitas yang mumpuni. Dengan memiliki pegawai/ karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah maka diharapkan dapat menarik minat nasabah dan meningkatkan kepercayaan untuk menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri.

Pertumbuhan pembiayaan Bank Syariah Mandiri pada triwulan ke II 2017 sebesar Rp. 58,06 triliun dibandingkan Rp. 52,71 triliun pada triwulan II 2016. Adapun dana pihak ketiga (DPK), tumbuh 13,34% menjadi Rp. 72,30 triliun dibandingkan periode sebelumnya yang sebesar Rp. 63,79 triliun. Mayoritas DPK adalah dana murah dengan komposisi

---

<sup>2</sup> Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, *Islamic Human Capital* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009), h. 298.

sebesar Rp. 51,11% terdiri dari tabungan serta giro.<sup>3</sup> Pertumbuhan tersebut tidak lepas dari peran karyawan bank yang mampu meningkatkan kinerjanya.

Untuk menjaga kestabilan pertumbuhan bisnis Bank Syariah Mandiri serta menghadapi persaingan dalam perindustrian perbankan syariah di masa depan, maka Bank Syariah Mandiri dituntut untuk mengelola sumberdaya manusia yang handal. Notoatmodjo mengungkapkan bahwa, sumber daya manusia memiliki peran dan pengaruh yang tinggi dalam kesuksesan pembangunan dalam segala aspek kehidupan yang mampu ditelaah yaitu kualitas dan.<sup>4</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut dengan ini BSM berupaya menambah pengelolaan karyawannya dengan progam pelatihan dan pengembangan sumber daya insani untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan di BSM unit Soekarno Hatta diantaranya ada *mentoring*, *coaching*, dan *grub discoustion*, sedangkan pengembangan di BSM unit Soekarno Hatta yakni ada *Role Play*, *Briefing*, mengikuti workshop yang disediakan dan *e-learning*. Namun tidak lupa juga disediakan pelatihan dari BSM pusat yakni dalam bentuk *inclass* yakni bisa berupa pelatihan update materi dan pelatihan upgrade jabatan. Sebuah penelitian terdahulu yaitu Ahmad Aulia (2011) yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dikarena kurangnya peningkatan terhadap progam pelatihan dan

---

<sup>3</sup> Kinerja Mandiri Syariah Makin Meningkat, diakses pada tanggal 5 April 2018 pukul 15.40 dari <https://www.syariahamandiri.co.id/news-update/siaran-pers/dpk-tumbuh-1334kinerjamandirisyariahmakinmeningkat>.

<sup>4</sup> Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Riineka Cipta. 2009), h. 01.

pengembangan yang berkelanjutan dan kurangnya bekerja sama dengan lembaga-lembaga pendidikan dalam proses peningkatan kerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Sumber Daya Insani di Bank Syariah Mandiri Kantor Unit Soekarno Hatta Malang”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan sebuah masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja sumber daya insani pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang ?
2. Apakah pengembangan berpengaruh terhadap kinerja sumber daya insani pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang?

#### **C. Batasan Masalah**

Dengan berdasarkan latar belakang masalah diatas, perlu diberikan pembatasan masalah supaya pembahasan penelitian ini lebih fokus dan tidak melebar ke hal-hal yang tidak perlu dibahas. Diharapkan peneliti lebih terarah dan spesifik dalam melakukan penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti hanya meneliti pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai penulis dengan melakukan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja sumber daya insani pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Soekarno Hatta Malang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penelitian secara teoritik maupun konseptual dalam perkembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak praktis bagi regulator, dan fasilitator. Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat memberikan dampak praktik bagi user untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk menghasilkan penulisan yang teratur dan mudah untuk dipahami, maka penulis menyusun dan menguraikan penelitian ini dalam lima bab sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan dan menerangkan kerangka teori yang menjelaskan tentang teori dasar yang ada sangkut pautnya dengan masalah, pelatihan, pengembangan, manajemen sumber daya insani dan kinerja sumber daya insai/ karyawan.

### **BAB III        METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yakni meliputi : jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta uji validitas dan reliabilitas data.



#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis menganalisis sejauh mana pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya insani berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan serta saran yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan/ organisasi guna memperbaiki dan melakukan penyempurnaan penelitian di masa yang datang.

